

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаров Алексей Владимирович  
Должность: И.о. директора технологического колледжа  
Дата подписания: 25.03.2024 17:30:37  
Уникальный программный ключ:  
7f14295cc243663512787ff1135f9c1203eca75d

Приложение к ППССЗ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный аграрный университет –  
МСХА имени К.А. Тимирязева»  
(ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева)  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

## **КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

по дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения»

**специальность: 15.02.10 Мехатроника и мобильная робототехника  
(по отраслям)**

форма обучения: очная

Москва, 2022

## Содержание

1 Общие положения.....	3
2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке.....	3
3 Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации.....	4

## **1. Общие положения**

### **1.1. Цели и задачи контроля**

Целью текущего контроля успеваемости обучающихся является обеспечение систематического контроля и оценки уровня освоения предметных результатов, уровня сформированности общих и профессиональных компетенций **ОГСЭ. 05 «Психология общения»**.

Главной задачей текущего контроля успеваемости является повышение мотивации обучающихся к регулярной учебной и самостоятельной работе, закрепление, углубление знаний, закрепление и совершенствование умений, обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности посредством внедрения эффективной системы оценки в образовательный процесс.

## **2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие **знания**:

- З 1** взаимосвязь общения и деятельности;
- З 2** цели, функции, виды и уровни общения;
- З 3** роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;
- З 4** механизмы взаимопонимания в общении;
- З 5** техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- З 6** этические принципы общения;
- З 7** источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- З 8** приемы саморегуляции в процессе общения.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие **умения**:

- У 1** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У 2** использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

### **Общие компетенции, включающие в себя способность:**

**ОК 03.** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

**ОК 04.** Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

**ОК 05.** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

**ОК 09.** Пользоваться профессиональной документацией на государственном и

иностранном языке.

### 3. Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации

#### 3.1 Задания для текущего контроля

##### Вариант 1.

1. Верно или неверно следующее утверждение: Процесс общения людей друг с другом посредством языка называется речью  
А) **Верно**  
Б) Неверно
2. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменение сознания, нарушение волевого контроля  
А) чувства  
Б) стресс  
В) **аффект**  
Г) настроение
3. Средства общения, использующие только речь, язык, звуки  
А) формальное  
Б) неформальное  
В) **вербальное**  
Г) невербальное
4. Какой вид средств преобладает в осуществлении коммуникаций  
А) **невербальные**  
Б) вербальные
5. Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон  
А) избегание  
Б) противодействие  
В) **сотрудничество**
6. Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывает контакты, любит быть в центре внимания  
А) **экстраверт**  
Б) интроверт
7. Ситуация, в которой происходит прекращение связи человека с его социальной средой  
А) **Сепарация**  
Б) Изоляция  
В) Коммуникация
8. Умение поставить себя на место другого человека, вчувствоваться в его мир переживаний  
А) рефлексия  
Б) идентификация  
В) **эмпатия**  
Г) самооценка
9. Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми  
А) **коммуникативная**  
Б) перцептивная

- В) интерактивная
- Г) общая

10. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации

- А) обратная связь
- Б) рефлексия
- В) **коммуникативный барьер**

11. Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности называется \_\_\_\_\_  
(**общение**)

12. В деловом общении предметом общения является \_\_\_\_\_ (**дело**)

13. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия это \_\_\_\_\_ (**конфликт**)

14. Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют \_\_\_\_\_ (**монолог**)

15. Учение о морали и нравственности это \_\_\_\_\_ (**этика**)

16. Движение мышц лица это \_\_\_\_\_ (**мимика**)

17. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это \_\_\_\_\_  
(**открытое**) общение

18. Наличие знаний, опыта и навыков, нужных для эффективной деятельности в заданной предметной области называется \_\_\_\_\_ (**компетентность**)

19. В процессе совместной деятельности и общения люди оказывают друг на друга психологическое \_\_\_\_\_ (**воздействие**), в результате которого происходит изменение механизмов регуляции поведения и деятельности человека

20. Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и (или) выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей это \_\_\_\_\_ (**манипуляция**)

## Вариант 2.

1. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- А) неформальное общение
- Б) **деловое общение**
- В) конфиденциальное общение
- Г) нет правильного ответа

2. Какие существуют виды коммуникации:

- А) первичные и вторичные
- Б) главные и второстепенные
- В) **вербальные и невербальные**

3. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

- А) слишком быстрая
- Б) **слишком громкая**
- В) слишком медленная
- Г) неразборчивая

4. Неразборчивая речь:

- А) **снижает интерес у собеседника**
- Б) плохо воспринимается по смыслу
- В) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- Г) создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

5. Что такое конфликт с точки зрения психологии?

- А) борьба мнений
- Б) спор, дискуссия по острой проблеме
- В) противоборство
- Г) **отсутствие согласия между двумя или более сторонами**

6. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

- А) понимание целей партнера
- Б) **все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения**
- В) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- Г) знание индивидуальных особенностей партнера

7. Стратегией поведения в конфликте НЕ является:

- А) сотрудничество
- Б) компромисс
- В) соперничество
- Г) **соглашательство**

8. Внутренние конфликты – это...?

- А) межличностные
- Б) между личностью и группой
- В) **внутриличностные**
- Г) межгрупповые

9. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- А) **руки, скрещенные на груди**
- Б) руки на бедрах
- В) рука, поддерживающая подбородок

10. Слова, действия или бездействие «могущие» привести к конфликту это

- А) **конфликтоген**
- Б) инцидент
- В) конфликтная ситуация

11. Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику называются \_\_\_\_\_ (**невербальные**)

12. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению называется \_\_\_\_\_ (**рефлексия**)
13. Человек, психический склад которого характеризуется сосредоточенностью на своем внутреннем мире, замкнутостью, созерцательностью \_\_\_\_\_ (**интроверт**)
14. Совокупность представлений, сложившихся в общественном мнении о том, как должен вести себя человек в соответствии со своим статусом это \_\_\_\_\_ (**имидж**)
15. Выбор определенной модели поведения, которое в данной ситуации будет наиболее способствовать достижению поставленной цели это \_\_\_\_\_ (**тактика**) делового общения
16. Попеременный обмен репликами двух и более людей это \_\_\_\_\_ (**диалог**)
17. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию \_\_\_\_\_ (**коммуникация**)
18. Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется \_\_\_\_\_ (**массовым**) общением
19. Конфликт в переводе с латинского означает \_\_\_\_\_ (**столкновение**)
20. Расположение партнеров с разных сторон стола по диагонали способствует подчеркиванию их \_\_\_\_\_ (**независимости**)

### **1.3.2 Критерии оценивания**

Оценка за задание «Тестирование» определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы. Один верный ответ равен 0,25 баллу.

Ответ считается правильным, если:

- при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;
- при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;

## **3.2. Задания для текущего контроля**

### **3.2.1 Решение практических задач (ситуации)**

**Ситуация 1.** Вы недавно назначены руководителем подразделения. Вы еще плохо знаете сотрудников, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации?

**Ситуация 2..** Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае?

**Ситуация 3..** Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”. Предложите вариант решения данной проблемы в дальнейшем.

**Ситуация 4.** Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. Какие действия вы предпримете?

**Ситуация 5.** У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают

немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации?

**Ситуация 6.** Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

**Ситуация 7.** В подразделении, которым вы руководите, работники часто покрывают друг друга. В течение рабочего дня некоторые из них занимаются своими делами и часто просто отсутствуют на рабочем месте. В то же время, казалось бы, на результатах и сроках выполнения заданий их отсутствие не сказывается. Если вы обнаружили отсутствие кого – либо из сотрудников и говорите об этом, то все вскоре появляются на своих рабочих местах. Как вы отнесетесь в дальнейшем к подобным ситуациям?

**Ситуация 8.** Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

**Ситуация 9.** Учащийся грубо нарушает дисциплину. После бесед с ним классного руководителя и школьной администрации (администрации колледжа) уверяет, что больше подобного не повторится. Но выходя за дверь класса, все начинает сначала. Подобное поведение продолжается довольно долго. Что вы предпримете?

**Ситуация 10.** Учащийся имеет очень хорошую память и может легко запоминать любые тексты, песни, информацию. Во время проведения праздников он не только выполняет отведенную ему роль, но и суфлирует роли остальных детей. Поэтому мешает остальным проявить себя, нарушается весь ход праздника

**Ситуация 11.** В классе есть ученик-слабак, и другие ученики не упускают случая поиздеваться над физически и психологически неразвитым мальчиком. Когда педагог вызывает его к доске, он только мнетя и запинаяется, боясь, что все будут лишь смеяться над его ответом. Учитель только вздыхает, упрекает и ставит плохую оценку. Как бы вы поступили в данной ситуации?

### 3.2.2 Критерии оценки

№	Критерии оценки выполнения практического задания	Баллы за критерии оценки
<b>1</b>	<b>Понимание предложенной философской проблемы</b>	<b>Максимальный балл –2,0 балла</b>
	- верно понимает и формулирует сущность психологической проблемы, развернуто излагает ее	2,0
	- в общем понимает психологическую сущность проблемы, кратко излагает ее	1,0
	- не понимает сущность психологической проблемы, затрудняется с ее изложением	0
<b>2</b>	<b>Приведение аргументов, показывающих дискуссионную сущность предложенной проблемы</b>	<b>Максимальный балл –2,0 балла</b>
	- представляет в развёрнутой форме противоположные позиции по предложенной проблеме, не допускает неточностей в аргументации	2,0
	- представляет в краткой форме противоположные позиции по предложенной проблеме, не допускает неточностей в аргументации	1,0
	- представляет в краткой форме противоположные позиции по предложенной проблеме, допускает неточности в аргументации	0,5
	- не представляет противоположные позиции по предложенной проблеме и подтверждающие их аргументы	0
<b>3</b>	<b>Оперирование фактами</b>	<b>Максимальный балл – 0,5 балла</b>
	- приводит развернутое описание фактов из личного опыта и иных источников, подтверждающих каждую из противоположных позиций по предложенной проблеме	0,5
	- приводит краткое описание фактов из личного опыта и иных источников, подтверждающих каждую из противоположных позиций по предложенной проблеме	0,25
	- приводит неверные факты	0
	- ответ без приведения фактов	0
<b>4</b>	<b>Устное объяснение выполненного задания</b>	<b>Максимальный балл – 0,5 балла</b>
	- объясняет порядок выполнения задания последовательно, связно, логично, вывод аргументирован и обоснован; правильно и обстоятельно дает ответ (ответы) на сопутствующие вопросы	0,5
	- незначительно нарушена последовательность, логика объяснения выполнения задания, выводы аргументированы и обоснованы; студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	0,25
	- значительно нарушена последовательность, логика объяснения выполнения задания (студент не может объяснить, каким образом пришел к решению задания),	0

	студент испытывает значительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	
	<b>ИТОГО</b>	<b>5</b>

## Критерии оценки

### Инвариантные критерии оценки

#### Критерии оценки устных (письменных) ответов на теоретические вопросы

	Критерии оценки	Оценка
1	<p>Демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала.</p> <p>Последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса.</p> <p>Выводы аргументированы, основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных.</p> <p>Четко и верно даны определения понятий и научных терминов.</p> <p>Дает верные, самостоятельные ответы на вопросы.</p>	5 (отлично)
2	<p>Демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала.</p> <p>Недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса.</p> <p>Выводы основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных, но в отдельных случаях недостаточно аргументированы.</p> <p>Недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов.</p> <p>При ответе на вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно.</p>	4 (хорошо)
3	<p>Демонстрирует в отдельных вопросах, неглубокое владение знаниями программного материала.</p> <p>Излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно.</p> <p>Допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии.</p> <p>При ответе на вопросы допускает неточности.</p>	3 (удовлетворительно)
4	<p>Студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала.</p> <p>Основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.</p> <p>Затрудняется отвечать на вопросы, при ответе допускает серьезные ошибки.</p>	2 (неудовлетворительно)

## Критерии оценки результатов выполнения тестового задания

Оценка	Количество правильных ответов на вопросы в % соотношении от общего числа вопросов
Оценка 5 «отлично»	90-100%
Оценка 4 «хорошо»	76-89%
Оценка 3 «удовлетворительно»	50-75%
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 49%

### 3.2 Задания для промежуточной аттестации

#### Примерные вопросы для собеседования

1. Взаимосвязь общения и деятельности. Цели, функции, виды и уровни общения.
2. Роли и ролевые ожидания в общении. Виды социальных воздействий.
3. Барьеры общения, способы их преодоления.
4. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.
5. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.
6. Обратная связь в общении.
7. Особенности общения людей в современном мире. Техники и приемы общения.
8. Виды и типы взаимодействия.
9. Роль эмоций и чувств в общении.
10. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
11. Общая характеристика основных знаковых систем невербальной коммуникации.
12. Феномен понимания в межличностном общении.
13. Механизмы взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия).
14. Эффекты межличностного восприятия.
15. Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности восприятия человека человеком.
16. Классификации уровней и видов общения. Их психологическая характеристика.
17. Манипулятивное общение и воздействие. Способы противостояния манипуляции.
18. Техники активного слушания.
19. Психологическая характеристика воздействия и влияния в процессе общения. Сходство и различия содержания понятий.
20. Деловое общение.
21. Приемы саморегулирования поведения в процессе межличностного общения. Способы разрешения конфликтов.
22. Понятие конфликта, формула конфликта. Конфликтогены.
23. Источники, причины и виды конфликтов.
24. Эффективное разрешение конфликтов в разных сферах жизнедеятельности.
25. Переговоры в процессе делового общения.
26. Компетентность в общении. Пути и способы ее развития.
27. Факторы успешного общения. Стили общения.
28. Убеждающее воздействие в общении.
29. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этические принципы общения.
30. Приемы и техники успешного общения и конструктивного разрешения конфликтов.

#### Примерные практические задания:

1. Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями.

Студент на экзамене испытывает чувство неуверенности, психическую скованность из – за страха пред преподавателем. В результате отвечает ниже своих возможностей, несмотря на то, что материал ему знаком.

Определите: какой психологический феномен имеет место, и чем он обусловлен. Поясните свой ответ, используя знания о видах манипуляторов и актуализаторов.

Дайте аргументированный ответ.

**2.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями. На одном из уроков математики в 4 классе новый ученик, недавно переведённый из другой школы, самоуверенный мальчик не без способностей и поэтому надеявшийся «проскочить», после очередной, вполне заслуженной двойки тут же у доски нагрубил учительнице:

- Ну, Варвара Борисовна, зарубите себе на носу, больше я до вашей математики и не дотронусь.

- Ну, Голубев, - тут же с усмешкой под хохот класса ответила учительница, - стану я из-за вашей математики нос себе калечить.

Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.

Дайте аргументированный ответ.

**3.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями.

Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем образовательного учреждения, в котором она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места.

Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:

а) руководитель - мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными.

б) руководитель - женщина 30 лет, занимающая этот пост несколько лет, добившаяся преуспевания и повышения рейтинга образовательного учреждения.

Дайте аргументированный ответ.

**4.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями. Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы.

Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Дайте аргументированный ответ.

**5.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Ситуация 1. Семья. Мама. Давай съездим в выходной к тете Маше. Дочь. Не хочу я тратить выходной на поездку к зануде тете Маше. Мама. Мы поедem. Мне все равно, что ты думаешь.

Ситуация 2. Межличностная. Друг. Где ты была вчера? Ты. Не твое дело. Друг. Ладно, в таком случае, не проси меня ни о каком одолжении.

Ситуация 3. Школа. Учитель. Ты убираешь сегодня кабинет № 15. Учащийся. Почему именно я, я не дежурный?! Учитель. Потому что я так сказал.

Объясните, какие слова делают ситуацию конфликтной? Какие вы знаете виды конфликтов и способы выхода из них?

Дайте аргументированный ответ.

**6.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

На презентации образовательного учреждения, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш

руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми.

Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения? Используйте знания о перцептивной стороне общения.

Дайте аргументированный ответ.

**7.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Руководство учреждения поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме этого они не готовы на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы.

Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе? Какие стили общения вы знаете? Дайте аргументированный ответ.

**8.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Определите тип слушателя и опишите средства для привлечения его внимания.

Данный тип людей слушает разумом, причем лишь то, что они хотят слышать, отбрасывая все остальное, они пренебрегают эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего.

Они слушают выборочно, заботясь о том, чтобы услышанное не нарушило их внутреннего равновесия, они часто упускают глубокое значение сказанного

Дайте аргументированный ответ.

**9.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Наталья Т. Общительная ученица, легко сходится с новыми людьми, часто переоценивает себя и свои возможности, не редко обещает, но не выполняет обещанное, может «приукрасить» свой рассказ. Из-за этого возникают конфликты в школе. В спорах старается разговор «замять», все перевести в шутку, не вникая в суть дела. После очередного замечания со стороны преподавателя ответила с возмущением: «Да Вы достали меня уже! Сколько можно!». Преподаватель строго посмотрела и, ничего не сказав, направилась к кабинету заведующего.

Определите особенности конфликтной ситуации: тип, вид, стадию, способ решения, причину конфликта, целесообразность привлечения нейтральной стороны.

Дайте аргументированный ответ.

**10.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Ваш непосредственный руководитель женщина 45 лет, ее отношение к подчиненным зависит от настроения, а не от деловых качеств последних. Вам необходимо доказать ей свою точку зрения в спорном вопросе, по которому у нее имеется своя точка зрения. Вы же уверены в своей правоте. Опишите свои действия, используя знания о психологических аспектах переговорного процесса.

Дайте аргументированный ответ.

**11.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями.

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 ч. 15 мин. вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для

выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин, подчиненный же пришел во время и ждет вас.

Как вы начнете беседу? Как вы используете знания о культуре речи делового человека? Дайте аргументированный ответ.

**12.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Вы недавно начали работать заместителем директора в крупной школе, придя на эту должность из другой школы. Еще не все знают вас в лицо. Недавно прозвенел звонок на урок. Идя по коридору, вы видите трех учителей, которые о чем-то оживленно беседуют, не обращая на вас внимание. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете? Какие особенности невербального общения вы используете? Дайте аргументированный ответ.

**13.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Миша (6 лет) пришел в слезах домой и пожаловался, что его обозвали «рыжим, рыжим, конопатым» (у мальчика действительно рыжие волосы и множество веснушек).

Как мама должна поступить в этой ситуации? Дайте аргументированный ответ.

**14.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Миша (4 года) спросил отца, что такое «процессор»? Папа стал объяснять с точки зрения науки устройство процессора и его назначение. Ребенок смотрел на отца, стараясь понять его речь. Но постепенно взор его погас, и мальчик отошел от отца.

Состоялось ли общение отца с сыном?

По каким признакам можно судить об этом?

Покажите признаки, по которым можно судить о том, что общение было разрушено. Используйте знания о классификации конфликтов и типах поведения людей в конфликтных ситуациях.

Дайте аргументированный ответ.

**15.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

В общении со своими детьми родители часто сравнивают их с другими. Мама Нины, довольная поведением своей дочери, говорит: «У тебя все получается, ты лучше всех», «Ты у меня самая красивая». А вот мама Тани, выражая недовольство ее поведением и желая, чтобы та была организованнее и развивалась лучше, часто твердит: «Все дети, как дети, только ты у меня ненормальная», «Посмотри, какая умница Катя. Все у нее получается, а у тебя...».

Обе мамы желают добра своим детям, но кто из них добьется лучшего результата в воспитании?

Есть ли зависимость направления проектирования от особенностей личности матери?

При ответе используйте знания о межличностном пространстве и его значении в процессе общения.

Дайте аргументированный ответ.

**16.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Миша (9 лет) любит находиться вместе с подростками, четырнадцатилетними Геной, Витей и Сашей. Вместе они собирают велосипеды из нескольких сломанных, вместе они потом катаются, демонстрируя друг другу свои успехи.

Развитию, каких психических функций способствует такое общение?

Дайте аргументированный ответ.

**17.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Детям 5-6 лет показывали фильмы. В них мужчины и женщины выполняли работу, которая обычно выполняется представителями другого пола. Мужчина был няней, а женщина — капитаном большого теплохода. После просмотра фильма ребятишкам задали вопрос: «Кто был няней, а кто капитаном?».

Дайте прогноз возможных ответов детей.

Опишите, какие стереотипы общения сформировались у детей и как их можно разрушить.

Дайте аргументированный ответ.

**18.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Заместитель директора А. умеет находить нужный стиль общения с учениками, коллегами и подчинёнными, установила отношения взаимопонимания с ними. Это удаётся ей в связи с умением сочувствовать, сопереживать другим людям, правильно оценивать их внутреннее состояние. Эмоциональная обстановка сейчас в школе спокойная, творческая.

Дайте характеристику способностей заместителя директора.

На чём они основаны?

Дайте аргументированный ответ.

**19.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Педагог внимательно и терпеливо выслушивает ученика, сопровождая его рассказ кивком головы. Даёт ему возможность высказать свою точку зрения, обсудить её. Когда рассказ обучающегося прерывается, педагог просит «Пожалуйста, продолжайте», «Расскажите подробнее».

Определите, о каком компоненте доверительного общения идёт речь. Дайте ему характеристику.

Какие компоненты невербального общения вы ещё знаете?

Дайте аргументированный ответ.

**20.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

На первой ознакомительной встрече с родителями учитель начал беседу с обсуждения отрицательных черт обучающегося, стал настаивать на своей руководящей позиции в общении. В результате родители потеряли интерес к разговору, закрылись в себе.

Определите стадию установления доверительных отношений. Какую ошибку допустил педагог?

Какова должна быть его тактика на этой стадии. Используйте при ответах определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.

Дайте аргументированный ответ.

**21.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательная.

Определите, о каком эффекте и стороне общения идёт речь. Дайте определение этому эффекту и стороне речи.

Дайте аргументированный ответ.

**22.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он крупный учёный. После этого каждой группе было предложено составить словесный портрет сфотографированного человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаённой злобе, выдающийся подбородок – о решимости «идти до конца» в преступлении и т.д. Соответственно во второй группе те же самые глубоко посаженные глаза «говорили» о глубине мысли, а выдающийся подбородок – о силе воли в преодолении трудностей на пути познания и т.д.

Определите социально – психологический феномен. В чём он проявляется?

Дайте аргументированный ответ.

**23.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Служащий рассказал начальнику о своём проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, упиравшись ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да - да...». В середине беседы он задумчиво полистал проект со словами: «Да, всё, о чём Вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над Вашими предложениями».

Проанализируйте соответствие слов и жестов в поведении начальника.

Выскажите мнение об отношении руководителя к проекту.

Дайте аргументированный ответ.

**24.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Николай с Денисом друзья. Николай веселый, беспечный, учится в основном на «3» и «4», иногда пропускает занятия без уважительной причины. Денис ответственный, к учебе относится серьезно, выполняет все задания вовремя. Николай попросил у Дениса переписать лекцию, так как пропустил занятие (проспал), на следующее занятие он тетрадь не принес и сказал, что забыл и даже не извинился, так что Денису пришлось писать на листочках. На следующий день нужно было готовиться к семинару, он предложил Николаю привезти тетрадь ему домой после занятий, на что он ответил отказом, ссылаясь на занятость: «Подумаешь, не сдашь, потом сдадим». Денис отвернулся и ушел.

Определите особенности конфликтной ситуации: тип, вид, стадию, способ решения, причину конфликта и объясните, что является профилактикой конфликтов.

Дайте аргументированный ответ.

**25.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Выступая на совещании, вы заметили, что большинство ваших слушателей подпирает голову рукой, прикрыли глаза, постукивают пальцами по столу, а часть - держат руки у рта. О чем свидетельствует такая их реакция? Каковы будут ваши действия?

Проанализируйте приведенную ситуацию с точки зрения невербального общения.

Дайте аргументированный ответ.

**26.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Для решения важной для вас проблемы вам нужно попасть к директору колледжа. Но секретарь в его приемной, получившая распоряжение пропускать кого-либо по очень серьезному вопросу, не разрешает вам пройти к нему в кабинет, говорит вам, что директора нет у себя. Однако,

существует возможность попасть к директору, если вы понравитесь секретарю, вызовете ее расположение к себе. Как вы можете добиться этого?

Используя знание правил и норм эффективного взаимодействия, предложите вариант решения изложенной ситуации (ваши конкретные фразы и действия). Здесь возможны несколько вариантов действий. Например:

Вариант 1 Я бы принесла коробку конфет или шоколад и предложила секретарю попить вместе чаю

Вариант 2 Сделать секретарю комплимент по поводу ее внешности, духов и т.д. Предложить посмотреть какой-нибудь модный женский журнал

Дайте аргументированный ответ.

**27.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с руководителем организации по поводу вашего повышения. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

Проанализируйте приведенную ситуацию с точки зрения невербального общения. Каковы ваши действия в данной ситуации?

Дайте аргументированный ответ.

**28.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Преподаватель на занятие делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему кафедрой и жалуется на предвзятое к ним отношение преподавателя.

Проанализируйте и оцените действия участников инцидента. Какие пути управления конфликта вы предлагаете? Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент

Дайте аргументированный ответ.

**29.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Зоя Ивановна, преподаватель старших классов, ведёт себя дипломатично, не увлекается критикой в адрес учеников, всегда старается выслушать их мнение и проявит уважение к окружающим. Не выступает инициатором конфликтов, но при необходимости отстаивает свои интересы. Умеет установить контакт и вызвать доверие.

Определите, какие эффективные методы общения использует преподаватель? Какие ошибки эффективной коммуникации вы знаете?

Дайте аргументированный ответ.

**30.** Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями

Игорь М. молодой специалист на кафедре, несколько раз он доброжелательно согласился присмотреть за группами своего коллеги Алексея В., который стал часто злоупотреблять такими просьбами, чтоб в свое время заниматься личными делами. Рабочее время Игоря М. закончилось, когда к нему приходит группа Алексея В. и говорит, будто их оставили под его присмотром. Игорь начинает возмущаться: «Мне это надоело, вечно он своих студентов пихает, будто я обязан». В душе Игоря вспыхивает волна обиды и возмущения.

Оцените ситуацию с позиции деловой этики. Какие правила делового этикета вы знаете?  
 Дайте аргументированный ответ.

<b>Критерии оценки результатов выполнения теоретического задания</b>		<b>Баллы в соответствии с критериями оценки</b>
		<b>Максимальный балл – 2,0</b>
<b>1</b>	<p>Демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала.</p> <p>Последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса.</p> <p>Выводы аргументированы, основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных.</p> <p>Четко и верно даны определения понятий и научных терминов.</p> <p>Дает верные, самостоятельные ответы на вопросы.</p>	2,0
<b>2</b>	<p>Демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала.</p> <p>Недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса.</p> <p>Выводы основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных, но в отдельных случаях недостаточно аргументированы.</p> <p>Недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов.</p> <p>При ответе на вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно.</p>	1,5
<b>3</b>	<p>Демонстрирует в отдельных вопросах, неглубокое владение знаниями программного материала.</p> <p>Излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно.</p> <p>Допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии.</p> <p>При ответе на вопросы допускает неточности.</p>	0,8
<b>4</b>	<p>Студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала.</p> <p>Основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.</p> <p>Затрудняется отвечать на вопросы, при ответе допускает серьезные ошибки.</p>	0
<b>Итого</b>		<b>2</b>

№	Критерии оценки практического задания	Баллы за критерии оценки
<b>1</b>	<b>Аргументированность ответа</b>	<b>Максимальный балл -0,5 балла</b>
	при решении приводит верные, достаточные аргументы, вывод верно обоснован	0,5
	при решении приводит частично верные, не достаточные аргументы, вывод частично верно обоснован	0,25
	приводит недостаточные аргументы, вывод неверно обоснован	0
<b>2</b>	<b>Построение выводов</b>	<b>Максимальный балл – 1 балл</b>
	- демонстрирует самостоятельный глубокий анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией; - вывод верный, обоснованный	1
	- демонстрирует самостоятельный анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией; - вывод верный, частично обоснованный	0,75
	- анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией произведен недостаточно полно; - вывод частично верный, недостаточно обоснованный	0,5
	- испытывает значительные затруднения при анализе данных в соответствии с предложенной ситуацией, - вывод не верный, обоснование отсутствует	0
<b>3</b>	<b>Устное объяснение решения задачи</b>	<b>Максимальный балл – 1,5 балла</b>
	- верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл; - объяснение решения задания последовательное, связанное, логичное; - правильно и обстоятельно дается ответ (ответы) на сопутствующие вопросы (вопросы)	1,5
	- верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл; - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания; - студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	1
	- при использовании терминологии обнаруживаются неточности, студент не всегда понимает смысл понятий; - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания; - студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	0,5
	- неверно использована терминология, студент не понимает смысл понятий; - полностью нарушена последовательность, логика объяснения решения задания (студент не может объяснить, каким образом пришел к решению задания) - студент дает неверные ответы на сопутствующие вопросы	0
	<b>ИТОГО</b>	<b>3</b>